

1. 業務提供対象

令和 11 年 12 月 1 日から事業終了まで、国立劇場における業務を対象とする。

2. 業務提供日

(1) 業務提供日は、公演日及び公演準備並びに事後処理のために必要な日とする（稽古視察及び事務処理、その他来場客への対応に必要な準備等含む。）。振興会は、毎月の月間予定を前月上旬までに事業者へ通知し、変更がある場合はその都度通知する。なお、公演日及び公演時間について、【参考資料 5-1-1】「国立劇場大劇場、小劇場、演芸場及び国立能楽堂の公演実績表」を参考に示す。

(2) 前掲 (1) 以外に、振興会が指定する催しが行われる日も業務を提供すること。

3. 業務提供時間等

(1) 業務提供時間

- ① 原則として、国立劇場における大劇場及び小劇場は、公演日の開場 30 分前から閉場の 30 分後までとし、演芸場は公演日の開場 45 分前から閉場の 30 分後までとする。
- ② 公演前の準備、若しくは終演後の点検、又は来場者の退場の状況等により始業予定時刻若しくは終業予定時刻を変更して対処する場合がある。
- ③ なお、公演日及び公演時間について、【参考資料 5-1-1】「国立劇場大劇場、小劇場、演芸場及び国立能楽堂の公演実績表」を参考に示す。

(2) 開場時刻

- ① 事業者は、原則次の開場時刻に間に合うように業務を実施する。ただし、天候、昼夜公演の来場者の入替え、舞台の準備及びその他の理由により、開場時刻を変更することがある。
 - a. 主催公演
 - (a) 国立劇場大劇場
 - ア. 歌舞伎公演の開場時刻は、開演時刻の原則 1 時間前
 - イ. 歌舞伎鑑賞教室の開場時刻は、開演時刻の原則 30 分前（ただし、社会人公演は除く）
 - ウ. その他の公演の開場時刻は、開演時刻の原則 45 分前
 - (b) 国立劇場小劇場
 - ア. 文楽公演の開場時刻は、開演時刻の原則 45 分前
 - イ. 文楽鑑賞教室の開場時刻は、開演時刻の原則 30 分前（ただし、社会人公演は除く）
 - ウ. その他の公演の開場時刻は、開演時刻の原則 45 分前
 - (c) 国立劇場演芸場
 - ア. 定席（上席・中席）公演の開場時刻は、開演時刻の原則 45 分前
 - イ. 定席以外の公演の開場時刻は、開演時刻の原則 30 分前
 - b. 貸公演
開場時刻は、開演時刻の原則 30 分前

4. 業務実施体制

(1) 本業務を統括管理する業務責任者及び業務責任者が指名した業務副責任者を配置すること。業務責任者及び業務副責任者は、業務従事者と兼ねることができる。

(2) 業務責任者又は業務責任者が指名した業務副責任者は、国立劇場で業務を遂行すること。

(3) 業務責任者は、不測の事態に際して責任をもって対処し、その収拾に努めるほか、内外の関係部署等との連絡調整・打合せ及び緊急事態に対応する定期訓練を行うこと。

(4) 業務従事者については、次の要件を満たす者を配置すること。

- ① 受付・案内業務の業務従事者については、英語に対応できる能力を有する者を1名以上、他言語については、対応できる人材の配置又は翻訳機等を用いてサービス提供を行うこと。
- ② 放送業務の業務従事者については、英語による放送を行う能力を有する者

(5) ポスト配置

業務を実施するにあたり、次の①及び②のポスト配置を想定するが、要求水準を満たし、かつ、国立劇場にふさわしい品格及び利用者の利便性が高く舞台芸術を提供する施設の雰囲気と調和したサービス品質を確保できる場合、ポスト数並びに配置日及び時間によらない業務提供の提案を可能とする。

総合受付のポスト数は事業者の提案によるが、休館日を除く日の10時～18時に業務提供を行うこととし、7.(2)及び8.(2)で定める業務内容のうち、振興会が指示する業務を実施すること。

① 来場者受付・案内業務

a. 大劇場

(a) ポスト数：11（受付：3、案内：8）

(b) 配置日及び時間：公演日の開場30分前から閉場の30分後まで

b. 小劇場

(a) ポスト数：5（受付：3、案内：2）

(b) 配置日及び時間：公演日の開場30分前から閉場の30分後まで

c. 演芸場

(a) ポスト数：5（受付：2、案内：3）

(b) 配置日及び時間：公演日の開場45分前から閉場の30分後まで

② 放送業務

a. ポスト数：1

b. 配置日及び時間：公演日の開場30分前から閉場の30分後まで

5. 意見対応

(1) 利用者から窓口、電話、ファクシミリ、電子メール等で意見、要望及び苦情等があった場合は、誠実かつ迅速に対応したうえで、その記録を残すこと。なお、事業者が対応すべき範囲を超える内容の場合は、速やかに振興会に報告し、その指示に従うこと。

(2) 意見等の内容及び対応結果を収集・分析し、業務改善に努めること。また、意見等の分析結果等については、「業績等の監視及び改善要求措置要領」（資料-1-2）に規定するモニタリングの基礎資料として活用すること。

(3) 振興会は、寄せられた意見等の対応上必要と認める場合には、事業者に対して報告を求め、必要な指示等を行うことがある。

6. 業務報告

(1) 業務報告書

① 業務提供日については、苦情の内容や処理経過について記録した日次業務報告書を作成すること。また、業務責任者はその内容を把握しておくこと。なお、振興会から要請があった場合は提出すること。

② 日次業務報告書の様式については、業務計画書に定めること。

7. 来場者受付・案内業務

(1) 業務提供場所

国立劇場における受付（大劇場、小劇場、演芸場及び総合受付）、グランドロビー、ホワイエ及び客席を主な提供場所とする。

(2) 業務提供内容

業務従事者は、振興会の指示に従い、来場者受付・案内業務を実施すること。なお、現況の業務内容について、【参考資料5-3-3】「公演来場者受付・案内等業務に関するデータ」を参考に示す。

- ① 国立劇場の扉の開閉、照明器具の点灯及び消灯等
 - a. 客席の各扉の開放及び閉鎖
 - b. エントランス等出入口、グランドロビー及びホワイエ内の照明器具等の点灯確認
 - c. エントランス等出入口、グランドロビー及びホワイエ内の照明操作
- ② 国立劇場の設備及び備品の設営・撤去並びに確認等
 - a. 公演記録時における機材設置場所の状況確認、並びにパーテーションの設営及び撤去
 - b. 看板等作成及び設置
 - c. 受付用机及び椅子等の準備
 - d. グランドロビー及びホワイエ内の絨毯、椅子、コインロッカー及びショーケース等の汚損並びに破損の確認
 - e. タイムテーブルの準備、設置及び確認
 - f. 幟の取替の補助作業
- ③ チケットもぎり及びその他関連業務
 - a. 入場券改札もぎり及び再入場者に対する入場券確認
 - b. 入場券忘れ及び紛失の対応
 - c. 見学券発券伝票の保存
 - d. 花束、ベビーカー、楽器及び大型荷物等の公演中の一時預かり及び引渡し
 - e. 職員より小口現金の受取及び公演終了後引渡し
- ④ 来場者に対する各種案内・誘導
 - a. 受付案内及び客席入場の案内
 - b. 座席（客席）までの案内
 - c. 当日の公演、イベント、展示等の案内（演目、場割、開演時刻、終演時刻、休憩時間及び演目ごとの開幕予定時刻等）
 - d. 施設案内、周辺施設及び交通機関の案内
 - e. 待ち合わせ客及び迎え客の対応
 - f. 食事等の団体案内、出演者関係受付案内及び楽屋案内
 - g. マルチサイン（デジタルサイネージ等）へ関連情報の掲示
 - h. 警備業務と連携のうえ、終演時の退場者の誘導及び案内
 - i. 幕見席を利用する来場者への案内・誘導
 - j. 掲示物の掲示板への掲示
 - k. 「文書等掲示許可申請書」の許可手続取扱い事務
- ⑤ 来場者数及びアンケートの記録管理
 - a. 公演アンケート及びご意見箱の準備並びに報告
 - b. 公演アンケート及びご意見箱の記録並びにデータ管理
 - c. 来場者数の記録及びデータ管理
- ⑥ 配布物の準備及び配布等
 - a. 来場者向け配布物の準備、配布及び残数の報告
 - b. 来場者向け配布物の在庫管理、補充及び終了したものの撤去
 - c. その他配布物（七要件（主催公演開催要領）、連絡票、予定表、タイムテーブル、公演等変更連絡票、公演関係資料及び団体連絡表）等の配布
- ⑦ 身体障害者等の一時的な介助
 - a. 身体障害者観劇有無及び車椅子席の使用有無の確認

- b. 身体障害者の介助
- c. 身体障害者用乗用車駐車証の発行補助
- ⑧ 緊急時の対応（災害、病人、ケガ人）
 - a. 病傷人の応急対応、医務室への誘導、搬送及びその状況報告（看護師等への連絡含）
 - b. 病傷人の救急搬送同伴
 - c. 災害発生等緊急時の来場者等の避難誘導及び関係部署への連絡
 - d. 緊急車両の手配及び誘導
 - e. 客席及びグランドロビー等で発生した事故への対応
- ⑨ 備品の貸出し・案内及び回収
 - a. 電気ストーブ、車椅子、ひざ掛け及び小児用座布団等の貸出し並びに回収
 - b. 客席内写真撮影等許可腕章又はワッペンの貸出し・回収
 - c. コインロッカーや傘立て等の使用方法説明及び故障時の対応
 - d. 観劇支援端末等の貸出し
- ⑩ 来場者のトラブル対応
 - a. 苦情への対応及び処理
 - b. 観劇マナー遵守の呼びかけ及びプラカード掲示
- ⑪ 連絡調整・打合せ
 - a. 公演の確認及び内外関係部署との打合せ
 - b. 観劇団体の確認及び団体担当者との打合せ
 - c. 貸公演主催者との打合せ
 - d. 公演日における託児室や食堂等との連絡調整
 - e. 振興会や貸公演主催者からの放送依頼の取次ぎ
 - f. 振興会各部署への取次ぎ
- ⑫ 備品の管理・点検
 - a. 消耗品等の物品補充のための発注依頼
 - b. コインロッカー等の備品の不具合点検
- ⑬ 不具合発生時の対応
 - a. 客席内の絨毯及び壁面の汚損及び破損への対応
 - b. 客席一席ごとのハネ上げ及び汚損及び破損への対応
 - c. 足元灯の球切れ及び破損への対応
 - d. 各扉、表示類・展示物等の汚損及び破損への対応
 - e. グランドロビー及びホワイエ内のトイレの破損、汚損及び水漏れの有無確認並びに不具合発生時の対応
 - f. グランドロビー及びホワイエ内施設及び設備の確認並びに不具合発生時の対応
- ⑭ 拾得物・遺失物の対応
 - a. 遺失届の記録、検索及び報告
 - b. 拾得物の報告、記録及び保管
- ⑮ 問合せ対応

館内施設や展示、イベント等の情報のほか、周辺施設や他劇場、美術館・博物館の情報に対する問合せ対応
- ⑯ その他関連業務
 - a. 客席内の清掃確認及び簡易清掃（簡易な床の清掃やごみの収集等）
 - b. 最終退場客の確認及び報告
 - c. タクシー待機列整理補助及びタクシー会社への配車依頼
 - d. コインロッカーの集金及び職員への引渡し
 - e. その他振興会より指示を受けた業務の対応

8. 放送業務

(1) 業務提供場所

国立劇場における放送室（事務室（大劇場）、事務室（小劇場）、事務室（演芸場）の中に設ける放送室をいう）及び総合受付を主な業務提供場所とする。

(2) 業務提供内容

業務従事者は、振興会の指示に従い、放送業務を実施すること。なお、現況の業務内容について、【参考資料5-3-3】「公演来場者受付・案内等業務に関するデータ」を参考に示す。

- ① 放送原稿の確認及び作成・管理
 - a. 振興会の指示のもと、放送原稿の作成・管理の実施
 - b. 振興会が提供する日本語原稿をもとに、英語のほか外国語アナウンス（中国語、韓国語、スペイン語、フランス語）入りの音源の用意
 - c. なお、英語のほか外国語アナウンス入りの音源は、【参考資料5-3-3】「公演来場者受付・案内等業務に関するデータ」を参考に作成すること。
- ② 来場者及びグランドロビー利用者等への放送案内
 - a. 開場時、閉場時の30分前、閉場時における放送。（振興会の指示により、英語ほか外国語アナウンス入りの音源による再生操作を行う場合がある。）
 - b. 振興会及び事業者が実施する館内イベントに関する放送
 - c. 舞台進行状況に合わせた来場挨拶や休憩時間等の放送案内の実施
 - d. 忘れ物や貴重品等の注意喚起や禁止事項の放送
 - e. 食事処等への案内放送
 - f. 緊急放送及び呼び出し（日本語に加えて英語による放送を行うこと）
- ③ 放送日誌の作成、記録及び保存
公演日における放送日誌の作成、記録及び保存
- ④ 連絡調整・打合せ
 - a. アンケート実施、物品販売ほか、関係部署との打合せ
 - b. 舞台監督との公演打合せ
 - c. 受付及び客席案内への休憩等の変更の連絡
- ⑤ その他関連業務
その他振興会より指示を受けた業務の対応

9. 事務室の無償使用

本件業務の実施のために必要となる管理諸室として、【添付資料4-5-5】「客席・ホワイエ各室性能表」の事務室（大劇場）、事務室（小劇場）、事務室（演芸場）を無償で使用することができる。